



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP EKUITAS MEREK SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PEMIRSA TVRI ACEH

ABSTRACT

ABSTRAK

Abstrak Karya Akhir diserahkan kepada Panitia Komisi Ujian untuk mendapatkan Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala

PENGARUH PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP KEKUATAN MEREK DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PEMIRSA TVRI ACEH

Oleh

ANDRIA SABARINO

NIM : 1609200020011

Konsentrasi : Manajemen Umum

Pembimbing Pertama : Prof. Dr. Jasman J. Maâ€™ruf, SE, MBA

Pembimbing Kedua : Dr. Sorayanti Utami, SE, MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) mendeskripsikan keadaan pelayanan, inovasi, kekuatan merek dan loyalitas pemirsa (2) menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kekuatan merek, (3) menganalisis pengaruh inovasi terhadap kekuatan merek (4) menganalisis pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pemirsa nasabah (5) menganalisis pengaruh inovasi terhadap loyalitas pemirsa, (6) menganalisis pengaruh kekuatan merek terhadap loyalitas pemirsa dan (7) menganalisis pengaruh tidak langsung pelayanan dan inovasi terhadap loyalitas pemirsa melalui kekuatan merek TVRI Aceh. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah pelayanan dan inovasi, kekuatan merek dan loyalitas pemirsa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan, inovasi, kekuatan merek dan loyalitas pemirsa sudah berjalan dengan baik, pelayanan berpengaruh terhadap kekuatan merek, inovasi berpengaruh terhadap loyalitas pemirsa, hasil penelitian juga membuktikan bahwa inovasi berpengaruh terhadap loyalitas pemirsa, kemudian terdapat pengaruh kekuatan merek terhadap loyalitas pemirsa dan terdapat pengaruh tidak langsung pelayanan, inovasi terhadap loyalitas pemirsa melalui kekuatan merek. Kata Kunci: Pelayanan, Inovasi, Kekuatan Merek dan Loyalitas Pemirsa